

## STRATEGI HUMAS SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN SAMBAS DALAM MEMBERIKAN INFORMASI KEPADA MASYARAKAT

**Wawan Wahyudi**

Program Studi Ilmu Komunikasi, FISIP, Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

Email : Wahyudhi\_wn21@yahoo.com

**Abstract:** *Public Relations of country Secretariat (Setda) Sambas as a public service must have a daunting task in providing information to public. The role played by demanding Public Relations Setda must gather the latest information about the activities and policies issued by the local government. The lack of access to information and the latest information received Public Relations Setda hampered the dissemination of information from the Public Relations Setda to society. It will continue to happen if the Public Relations does not act quickly and find the strategies for providing information to the public. This research was conducted in Sambas Regency Office in February 2016 using qualitative research. Data collected through observation, interviews and documentation. To determine the validity of the validity of data used triangulation method on the data obtained. From the data analysis done interactive model expressed by Miles and Huberman in Sutopo (2006) which includes the reduction of the data, the presentation of the data and the conclusion. From the research conducted has obtained the conclusion that the strategy of public relation in Sambas Regency, setda provide information to the community are leveraging information technology through the Government website sambas.go.id, manage the Secretariat of Public TV, form the Official provider of the information and documentation, organized a two-way communication via SMS complaints and partnership with the media and the Setda Password.*

**Keywords:** *Strategies, Information, Public Relations*

**Abstrak :** Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Sambas sebagai pelayanan publik tentunya memiliki tugas yang berat dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Peran yang dilakukan menuntut Humas Setda harus mengumpulkan informasi terbaru tentang kegiatan dan kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah. Minimnya akses informasi serta lambatnya informasi yang diterima Humas Setda menjadi penghambat penyebaran informasi dari Humas Setda kepada masyarakat. Hal tersebut akan terus terjadi apabila humas tidak bertindak cepat dan mencari strategi dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Penelitian ini dilakukan di Kantor Bupati Sambas pada bulan Februari 2016 dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Untuk mengetahui validitas keabsahan data digunakan cara Triangulasi atas data yang diperoleh. Dari langkah tersebut dilakukan analisis data model interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman dalam Sutopo (2006) yang meliputi Reduksi data, Penyajian data dan Kesimpulan. Dari penelitian yang dilakukan telah diperoleh kesimpulan bahwa Strategi Humas setda Kabupaten Sambas dalam memberikan informasi kepada masyarakat adalah Memanfaatkan teknologi informasi melalui website pemda sambas.go.id, mengelola TV Humas Setda, membentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi SKPD, menyelenggarakan komunikasi dua arah melalui Sms Aduan serta menjalin kerjasama dengan media dan bagian Sandi Setda.

**Kata Kunci :** Strategi, Informasi, Humas

### PENDAHULUAN

Dalam menjalankan sistem pemerintahan, dituntut adanya paradigma baru dalam penyelenggaraannya, yaitu paradigma pemerintahan yang mengarah kepada proses penyelenggaraan yang baik (good governance). Demi terwujudnya penyelenggaraan pemerintah yang baik perlu adanya keterbukaan, akses yang mudah, accountable dan transparansi dalam setiap pelayanan yang diberikan.

Institusi-Institusi pemerintah, seperti kantor, departemen, dan badan yang termasuk dalam Satuan Kerja Perangkat Daerah mulai sadar pentingnya masukan dari masyarakat dan pihak terkait untuk

mewujudkan pemerintahan yang baik. Salah satu lembaga diinstitusi pemerintahan yang bertugas mewujudkan bentuk keterbukaan, dan akses yang mudah serta transparansi merupakan tugas dari divisi Hubungan Masyarakat (Humas)

Humas merupakan salah satu divisi dalam pemerintahan yang mengemban tugas sebagai pelayanan publik dalam memberikan informasi kepada masyarakat, informasi yang diberikan tentunya berpengaruh terhadap citra pemerintah dimana Humas itu berada. Sesuai dengan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik yang terbit mulai 01 Mei 2010 yang berdasar pada pasal 28 Undang-Undang Dasar 1945 huruf F yang berbunyi Setiap Individu berhak melakukan komunikasi dan mendapatkan informasi untuk kemajuan individu dan kelompok di lingkungan sekitarnya, serta berhak untuk mencari, mendapatkan, serta mengelola dan menyebarkan informasi melalui media yang tersedia.

Kehadiran undang-undang keterbukaan informasi publik, menuntut humas pemerintah untuk lebih cepat dan tanggap terhadap informasi yang diberikan. Humas mempunyai peranan penting dalam menyelenggarakan komunikasi dua arah antara pemerintah dengan publik. Sasaran humas dalam menyelenggarakan kegiatannya berfokus pada keinginan publik humas yang ada di lingkungan humas bekerja. Tujuan utamanya adalah membentuk serta mempertahankan hubungan yang baik serta menimbulkan citra positif pemerintah daerah di pandangan publik.

Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Sambas (Setda) merupakan salah satu bagian yang mengemban fungsi sebagai penyalur informasi pemerintah kepada masyarakat. Sebagai pusat informasi daerah Humas Setda hendaknya mampu mengumpulkan informasi terbaru yang terjadi di wilayah Kabupaten Sambas. Untuk itu hubungan yang baik dengan setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) akan mempermudah kinerja humas.

Pada saat ini, informasi yang dikelola oleh bagian humas belum terlaksana dengan baik, banyak informasi terkait Pemerintah Daerah yang belum tersampaikan, sehingga mengakibatkan kurangnya informasi yang diterima masyarakat. Hal tersebut terjadi karena banyak SKPD yang masih mengelola informasi secara individu, sehingga informasi yang bersangkutan tidak diketahui oleh humas dan berakibat pada berkurangnya informasi yang diterima oleh masyarakat.

Untuk itu perlu adanya Strategi Humas Setda dalam memberikan informasi kepada masyarakat agar informasi terkait pemerintah daerah seperti kebijakan-kebijakan yang ditetapkan dapat diketahui oleh masyarakat.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Februari 2016 di Kantor Bupati Sambas tempat Institusi Sekretariat Daerah Kabupaten Sambas. Fokus dalam penelitian ini sesuai yaitu Strategi Humas Sekretariat Daerah Kabupaten sambas dalam Memberikan Informasi Kepada Masyarakat dan Hambatan yang dialami Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Sambas dalam memberikan informasi kepada Masyarakat agar nantinya kebijakan-kebijakan yang ditetapkan dapat diketahui oleh masyarakat.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berupaya menggambarkan dan mengimplementasikan objek secara sederhana. Hal ini dilakukan dengan tujuan mengumpulkan data, mengolah data, menyimpulkan, dan melaporkan data sesuai dengan tujuan penelitian. (Sukardi, 2011:167).

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua yaitu sumber data primer dan data sekunder. Dalam menentukan sumber data, peneliti memutuskan siapa dan berapa orang (narasumber) yang akan diminta datanya, serta dokumen apa yang akan dikaji secara cermat sebagai sumber informasi utamanya.

Kriteria informan dalam penelitian ini adalah Memiliki pengalaman dalam bidang kehumasan dan pernah bekerja di bagian humas Sekretariat daerah Kabupaten Sambas minimal 5 tahun serta pernah bekerjasama dengan Humas Setda minimal 3 tahun.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Untuk mengetahui validitas keabsahan data digunakan cara Triangulasi atas data yang diperoleh. Dari langkah tersebut dilakukan analisis data model interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman dalam Sutopo (2006) yang meliputi Reduksi data, Penyajian data dan Kesimpulan.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, telah ditemukan beberapa hasil yang dilakukan Humas Setda Kab. Sambas dalam memberikan informasi kepada masyarakat.

### **Pemanfaatan Teknologi Informasi, Strategi Utama Humas Setda Kabupaten Sambas**

Dalam memaksimalkan Teknologi Informasi, Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Sambas menggunakan beberapa media untuk mempermudah penyebaran informasi kepada masyarakat. Menurut Asyam (2012) salah satu strategi yang dilakukan Humas dalam memberikan informasi adalah dengan penggunaan dan pemilihan media yang tepat.

Media-media yang digunakan Humas Setda dalam memberikan informasi kepada masyarakat adalah :

a. Optimalisasi Website Pemda sambas.go.id

Menurut Teori Grunig's Model and the 'Symmetrical Debate' yang dikemukakan oleh Grunig dan Hunt dalam Ardianto (2014:82) melalui model Public Information, Humas Setda melakukannya dengan mengefektifkan media online website pemda sambas.go.id. Pengelolaan media online ini bertujuan agar informasi yang diperlukan masyarakat seputar kegiatan serta kebijakan terbaru dapat diakses dengan mudah melalui media internet. Penggunaan media online website pemda ini juga digunakan untuk memaksimalkan kerja humas dalam menjangkau masyarakat yang jauh dari pusat daerah.

b. Mengelola TV Humas Setda.

Pengelolaan TV Humas Setda yang disimpan di pintu masuk Kantor Bupati Sambas ini bertujuan untuk menginformasikan kegiatan-kegiatan yang telah dilakukan oleh Bupati dan Kepala Instansi. Media ini digunakan khusus untuk pegawai institusi dan pengunjung yang mendatangi Kantor Bupati Sambas. Menurut Asyam (2012) pengenalan dan pengelompokan publik merupakan salah satu strategi yang mempermudah kegiatan humas dalam memberikan informasi kepada masyarakat.

c. Membentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD)

Menurut Anne Can Der Meiden dalam Rumanti (2002 : 204) salah satu fungsi utama Humas adalah menciptakan, membina hubungan yang harmonis antara institusi dengan publiknya baik public dalam institusi maupun publik luar institusi.

Sebagai pusat informasi daerah tentunya Humas mampu menghimpun semua informasi terkait kegiatan serta kebijakan yang dikeluarkan mengenai pemerintah daerah walaupun dari SKPD yang lain. Pembentukan Pejabat Pengelolaan Informasi (PPID)

Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) ini merupakan cara yang dilakukan Humas Setda untuk menjalin kerjasama dengan pihak institusi di lingkup kerja Kabupaten Sambas.

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dibentuk untuk mempermudah kerja humas dalam mengkafer informasi terbaru terkait semua SKPD di Lingkup Kerja Kabupaten Sambas. Informasi yang beredar di SKPD terkait akan dengan mudah diketahui Humas serta dipublikasi ke masyarakat dan pihak terkait.

Berdasarkan Teori General Sistem yang dikemukakan Johnston dan Zawawi dalam Ardianto (2014:78), melalui sistem terbuka. Kegiatan Humas sangat berpengaruh terhadap faktor luar institusi. Hal ini juga di alami Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Sambas. Dengan dibentuknya Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi (PPID) kerja Humas Setda menjadi lebih mudah.

d. Menyelenggarakan Komunikasi dua arah melalui Sms Aduan Masyarakat

Berdasarkan pendapat Ruslan (2007:20) salah satu peran humas adalah menjadi fasilitator komunikasi. Sebagai fasilitator komunikasi antara pemerintah dan masyarakat tentunya membuat humas perlu memberikan wadah kepada masyarakat untuk dapat memberikan kritik dan saran terhadap kinerja Pemerintah Daerah. Humas Setda sebagai fasilitator komunikasi memberikan wadah untuk masyarakat berkomentar dan memberikan saran melalui Sms Aduan Masyarakat yang dikelola langsung oleh Kepala Sub Bagian Humas Sekretariat Daerah KabupatenSambas. Melalui sms aduan ini masyarakat memiliki hak untuk memberikan informasi terkait kejadian yang terjadi didaerahnya serta memberikan kritik serta saran untuk membangun daerah yang lebih baik.

Melalui model Two Way Symmetric yang dikemukakan oleh Grunig dan Hunt dalam Ardianto (2014:82), Humas Setda menyelenggarakan komunikasi dua arah layanan SMS Aduan masyarakat. Hal ini dilakukan agar masyarakat memiliki hak untuk mengkritik dan memberikan saran pemerintah untuk kemajuan daerah, serta melalui fasilitas SMS Aduan ini masyarakat juga membantu humas dalam memberikan informasi seputar peristiwa mendadak yang terjadi di daerahnya. Seperti peristiwa bencana alam, dan lain sebagainya.

### **Menjalin Kerjasama dengan Media**

Humas sebagai salah satu bagian di Pemerintah Daerah tentunya mengemban citra pemerintah daerah tempat humas tersebut bernaung, citra yang positif akan terlihat dari hubungan yang harmonis dengan publik-publik yang ada, salah satunya dengan perusahaan media yang berkembang di Kabupaten Sambas.

Menurut Ardianto (2014:239) Humas dalam mempelancar jalannya interaksi dan penyebaran informasi mengenai publikasi pembangunan nasional dapatdilakukan melalui kerja sama dengan pihak pers, media cetak atau elektronik. Hubungan yang baik antara Humas dengan pihak media yang ada di lingkungan Kabupaten Sambas akan membantu Humas Setda dalam mensosialisasikan kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan pemerintah daerah. Efek dari kerjasama ini akan menimbulkan saling ketergantungan antara Humas Setda dengan pihak media yang ada. Pihak media membantu menyebarluaskan informasi daerah melalui berita yang dimuat di medianya, dan Humas membantu pihak media melalui release berita yang dikirimnya.

### **Kerjasama dengan Bagian Sandi Setda untuk Penyebaran Informasi melalui Radio Sandi**

Sebagai bagian dari pemerintah daerah dalam menyebarluaskan informasi kepada masyarakat, Humas Setda diharapkan mampu bekerjasama dengan beberapa bidang dan tokoh masyarakat dalam mensosialisasikan kebijakan yang dikeluarkan.

Berdasarkan pendapat Cutlip (2006:11-27) salah satu kegiatan Humas adalah menjaga hubungan yang baik dengan beberapa bidang dan komunitas di lingkungan kerja humas. Dalam menjalankan kegiatan menyebarluaskan informasi kepada masyarakat, Humas Setda bekerjasama dengan bagian Sandi Sekretariat Daerah Kabupaten Sambas untuk menyebarluaskan informasi kepada masyarakat melalui Radio Sandi Setda. Dengan bantuan Radio Sandi yang dikelola oleh Bagian Sandi Humas Setda ini dapat menjangkau daerah-daerah yang belum dapat mengakses informasi melalui media elektronik dan online. Seperti halnya daerah yang terdapat di perbatasan Indonesia dan Malaysia yakni beberapa desa di Kecamatan Saringan dan Kecamatan Paloh.

### **Hambatan utama penyebaran informasi di Kabupaten Sambas**

#### **a. Luasnya Wilayah Kabupaten Sambas dan Minimnya Infrastruktur**

Kabupaten Sambas yang memiliki luas wilayah sebesar 6.395,70 km<sup>2</sup> atau 639.570 ha (4,36% dari luas wilayah Propinsi Kalimantan Barat) tentunya cukup sulit untuk dijangkau oleh Humas Setda secara keseluruhan. Selain itu dari luas wilayah yang harus dijangkau infrastruktur yang ada masih minim dan terbatas serta masih banyaknya daerah yang masih kesulitan mengakses informasi. Minimnya infrastruktur yang ada menghambat kerja humas untuk memberikan informasi kepada masyarakat, apalagi jika daerah yang dijangkau seperti daerah perbatasan Indonesia dan Malaysia yakni di wilayah Kecamatan Saringan dan Kecamatan Paloh.

Dari luasnya daerah yang harus di kafer oleh Humas Setda Kab Sambas ini perlu adanya bantuan dari aparat desa untuk daerah yang belum dapat mengakses informasi secara elektronik dan online. Dengan bantuan radio sandi yang dikelola oleh Kepala sub Bagian Sandi Sekretariat Daerah Kabupaten Sambas sedikit membantu proses penyebaran informasi kepada masyarakat yang dilakukan melalui Kepala Desa daerah yang bersangkutan. Masalah seperti ini pun menjadi penghalang humas dalam menjalankan tugasnya dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Sebab, pada wilayah yang masih belum dapat mengakses informasi elektronik dan online, media radio sandi yang menjadi alternatif hanya terdapat di satu tempat yakni hanya di rumah Kepala Desa. Selain itu didaerah yang tidak dapat mengakses informasi secara elektronik dan online ini dipersulit dengan jarak antara rumah satu dengan yang lain yang cukup jauh, sehingga mempersulit kepala desa dalam mensosialisasikan informasi terbaru yang diberikan oleh pemerintah daerah. Hal ini berakibat pada lambatnya informasi yang diketahui dan diterima oleh masyarakat.

#### **b. Minimnya Jumlah Staff Humas serta Lambatnya Akses Informasi**

Luasnya jangkauan serta banyaknya kegiatan yang dilakukan Humas Setda perlu diimbangi dengan jumlah staff yang dapat memaksimalkan kerja bidang humas. Tapi fakta yang terjadi dilapangan tidak sesuai dengan harapan, kegiatan yang banyak jelas tidak dapat maksimal apabila dikerjakan oleh 2 staff yang bekerja di Humas Setda.

Kekurangan jumlah staff Humas Satda sering menghambat kerja humas dalam memberikan informasi. Untuk itu penambahan staff humas adalah alternatif yang ideal agar kerja humas dapat maksimal dan informasi dapat lebih mudah diberikan kepada masyarakat.

Selain itu juga keterlambatan informasi yang diberikan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) terkait kebijakan yang diambil di SKPD yang bersangkutan, memperlambat kerja Humas Setda dalam mensosialisasikan kebijakan yang dikeluarkan. Hal ini berakibat pada lambatnya proses publikasi dan penginformasian kebijakan kepada masyarakat. Untuk itu perlu adanya Sosialisasi ulang kepada PPID SKPD yang telah dipilih agar informasi yang diberikan secara cepat dapat diinformasikan kepada Humas Setda dan dapat segera diinformasikan kepada masyarakat.

Peran serta PPID dalam memberikan informasi sangat diperlukan humas untuk membantu proses publikasi kepada masyarakat, agar kegiatan humas berjalan lancar perlu kiranya untuk memaksimalkan PPID SKPD yang telah dibentuk. Keberadaan PPID SKPD ini juga membuktikan bahwa Humas Setda tidak dapat bekerja sendiri dan sangat bergantung dengan pihak-pihak yang lain.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Strategi utama yang dilakukan Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Sambas dalam memberikan informasi kepada masyarakat adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi dengan efektif yaitu melalui website pemda sambas.go.id, mengelola TV Humas Setda, membentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) SKPD, menyelenggarakan komunikasi dua arah melalui pesan singkat (SMS) Aduan.
2. Menjaga dan membentuk hubungan yang baik dengan publik dan Media, termasuk Bagian Sandi Sekretariat Daerah (Setda) menjadi strategi pendukung Humas Setda dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Hubungan yang baik akan mempermudah koordinasi Humas dengan pihak terkait untuk menyebarluaskan informasi kepada masyarakat.
3. Luasnya wilayah Kabupaten Sambas dan Minimnya Infrastruktur menjadi penghambat Humas Setda dalam Memberikan Informasi kepada masyarakat. Hal ini dapat di tanggulangi dengan kerjasama yang baik dengan Bagian Sandi Setda untuk menjangkau masyarakat yang berada di wilayah yang tidak dapat mengakses informasi secara elektronik.
4. Minimnya Jumlah Staff serta Lambatnya Akses Informasi sebagai penghambat kerja Humas dalam memberikan informasi. Kegiatan yang banyak, tidak memungkinkan apabila dikerjakan dengan staff yang sedikit dan terlambatnya informasi yang masuk kepada Humas Setda juga berakibat pada terlambatnya informasi yang diterima oleh masyarakat.

Saran yang dapat diberikan yaitu sebagai berikut :

1. Diharapkan kepada Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Sambas untuk terus meningkatkan dan mengelola Strateginya dengan efektif khususnya dengan memaksimalkan teknologi yang ada, agar informasi terbaru terkait kegiatan dan kebijakan-kebijakan mengenai Pemerintah Daerah cepat diketahui oleh masyarakat.



2. Humas Setda diharapkan selalu menjaga hubungan yang baik dengan publik. Hal ini dikarenakan Humas tidak dapat bekerja sendiri dan kerjasama yang baik dengan beberapa pihak akan mempermudah kerja Humas.
3. Humas sebagai pusat informasi perlu berkoordinasi dengan pihak terkait seperti Dinas PU, dll untuk pembenahan infrastruktur yang ada, sebab infrastruktur yang memadai akan mempermudah Humas dalam memberikan informasi kepada masyarakat.
4. Perlu adanya penambahan Staff Humas Setda agar informasi dapat terkumpul dan didistribusikan dengan baik dan maksimal. Selain itu koordinasi dengan PPID SKPD yang dipilih dapat ditingkatkan agar informasi terbaru kegiatan SKPD terkait dapat di ketahui Humas dan Masyarakat.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ardianto.E, 2014. "Handbook of Public Relations Pengantar Komprehensif". Bandung : PT. Refika Aditama.
- Asyam. 2012. Strategi Biro Humas Pemerintah Daerah Sulawesi Selatan dalam Menyebarluaskan Informasi Pemerintah Daerah. Universitas Hasanuddin Makasar
- Cutlip, Scott M. 2006. *Effective Public Relations*. Jakarta. Kencana Pradana Media Group
- Rumanti, Maria Assumpta Sr, 2002, *Dasar-dasar Public Relation Teori dan Praktik*, Penerbit PT. Grafindo, Jakarta.
- Ruslan, Rosadi. (2007). *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi Konseptual dan Aplikasi*. Jakarta. Grafindo Persada
- Sukardi. (2011). *Metodologi Penelitian Pendidikan, Kompetensi dan Praktiknya*. Jakarta: Bumi Aksa
- Sutopo, H.B, 2006. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Surakarta : Sebelas Maret University Press